

Editorial	3
- Kommunikation – eine Herausforderung für das Spital-Management	
- Communiquer – un défi pour le management hospitalier	
Focus	
- Triple AAA-Kommunikation, Perception-Management und Zahnpasta	5
- Une communication transparente pour éviter les faux pas	8
- Mitarbeiterinformation ist ein Wettbewerbsfaktor	11
- Communication externe aux HUG, un outil de démocratie	15
- „Ein Spital in Bewegung“ – Externe Kommunikation in der Praxis	18
- Krisenkommunikation: was Spitalmitarbeitende wissen müssen	22
- Kaprun und Konsorten: Katastrophen- und Krisenkommunikation	25
- Culture de communication et document fondateur au resHO	28
Trend	
- MOBEQ: nouveau programme de prévention des chutes	31
- Promotion de la santé aux Hôpitaux universitaires de Genève	33
Interna	
- H+ Kongress: „Personalleistung wird matchentscheidend“	35
- 2. Eidgenössische Berufsprüfung für Spitalfachleute 2003	40
- 2ème Examen professionnel fédéral de spécialistes en gestion hospitalière 2003	41
Going public	42
News	43
IHS	
- Technische Kommunikation im Krankenhaus: Was tun Spitalingenieure?	45
Agenda	45
Impressum	47
Opinion	48
Josefa Haas:	
- Unternehmenskultur – Kommunikationskultur	
- Culture d'entreprise – culture de communication	